

Programme

Contexte :

Avec plus d'une trentaine d'offices de tourisme marqués Qualité tourisme en Aquitaine, notre région est la 1ère en nombre de structures marquées. Afin de maintenir des échanges et de favoriser les retours d'expériences, le Club Qualité, organisé depuis plusieurs années est un rendez-vous incontournable.

Public: Directeurs et responsables qualité des offices de tourisme marqués Qualité Tourisme

Lieu : Office de tourisme de Bordeaux Gironde

Contenu :

Satisfaction client, l'évaluer au sein de son office de tourisme et l'envisager à l'échelle de la destination ?

9h30 Accueil café

10h Ouverture par Stéphanie Tonon - Directrice de l'Office de Tourisme du Grand Cognac, Présidente de la Commission qualité et tourisme durable à Offices de Tourisme de France

10h15 Rappel sur les principes de l'évaluation client dans le cadre de QUALITÉ TOURISME
Pauline Cazaubon - CDT des Landes et Cédric Naffrichoux - Gironde Tourisme

10h30 Témoignages: les outils de mesure au sein de l'office de tourisme

- 1- évaluation ludique par les questionnaires de satisfaction : le nouveau système de questionnement client de l'Office de Tourisme du Piémont Oloronais
- 2- évaluation par les avis tripadvisor Bouahlem Rekkas - Directeur de l'office de tourisme de Sarlat

11h00 Atelier : prendre en compte le parcours client pour mesurer sa satisfaction.

12h15 Déjeuner

14h15 Les avis clients comme outils de mesure à l'échelle de la destination
Jean-Baptiste Soubagné - Responsable Stratégies Numériques Mopa

14h45 Témoignages:

- 1- Gestion des avis avec la centrale de réservation resadirect, un exemple départemental - Maïté Fauchoux, Gironde Tourisme
- 2 - Gestion des avis avec la centrale de réservation city break, un exemple local - Isabelle Forget Directrice de l'office de tourisme de St Jean de Luz
- 3 - Un outil de pilotage territorial de la satisfaction client - Cathy Seguy - Responsable du Pôle Promotion ADT du Lot

15h45 Certification des Avis PagesJaunes - Laurence DE MAINTENANT - Directrice Marketing Client au pôle PagesJaunes Digital Média

16h30 - Fin de la journée

